

Bijlage A

Programma van Eisen

Europese aanbesteding: Inhuur Flexibele arbeidskrachten CBR

Centraal Bureau voor Rijvaardigheidsbewijzen

Opgesteld door: K. Bus

Versie: Definitief

Datum: ~~30-11-september-november~~ 2021

Inhoud

1.	Inleidende bepalingen	3
2.	Inhuur van Flexwerkers	3
3.	Prijs	5
4.	Facturatie en administratie	7
5.	Managementinformatie en communicatie	7
6.	Einde Dienstverlening	8

1. Inleidende bepalingen

Eisen aan de dienstverlening		Perceel 1	Perceel 2
1.1	Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de meest recente CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) en past deze toe op de arbeidsovereenkomst tussen de Flexwerker en Opdrachtnemer.	Ja	Ja
1.2	Opdrachtnemer is bereid om minimaal 1 keer per week een dagdeel aanwezig te zijn op de Locatie van het CBR om de samenwerking en kwaliteit van Dienstverlening van Opdrachtnemer te optimaliseren. De momenten waarop Opdrachtnemer aanwezig is, worden in goed overleg tussen het CBR en Opdrachtnemer vastgesteld.	Ja	Nee
Eisen aan de organisatie		Perceel 1	Perceel 2
1.3	Op het moment van aanvang van de Raamovereenkomst beschikt Opdrachtnemer over SNA keurmerk of aantoonbaar werkend vergelijkbaar keurmerk/certificaat, zoals NEN 4400-1 of NEN 4400-2, en behoudt dit keurmerk/certificaat gedurende de Raamovereenkomst.	Ja	Ja
1.4	Opdrachtnemer is in staat om Flexwerkers te leveren op alle Locaties van het CBR verspreid door Nederland.	Nee	Ja
1.5	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van het CBR inzichtelijk.	Ja	Ja
Implementatie en migratie		Perceel 1	Perceel 2
1.6	Om de Implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten, zeker qua volume.	Ja	Ja
1.7	Opdrachtnemer dient een implementatieplan op te stellen en deze aan het CBR voor te leggen binnen één week na de voorlopige gunning. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: • Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stakeholders (intern en extern); • Aanpak; • Planning met mijlpalen; • Risico's en beheersmaatregelen. Het CBR dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de Implementatie.	Ja	Ja
1.8	Het CBR wenst te gaan werken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). Deze worden tijdens de Implementatie gezamenlijk tussen het CBR en Opdrachtnemer bepaald. Het CBR verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.	Ja	Ja
1.9	De inhoud/definitie/berekeningswijze van de kritische prestatie indicatoren (KPI's) van beide Opdrachtnemers binnen Perceel 1 (Klantenservice) wordt waar mogelijk op elkaar afgestemd.	Ja	Nee
1.10	Opdrachtnemer verstrekt aan het CBR een duidelijke instructie/handleiding over de werkwijze en omgang met systemen (webportal) en indien nodig/gewenst zal dit ook op locaties van het CBR plaatsvinden.	Ja	Ja

2. Inhuur van Flexwerkers

Algemene eisen		Perceel 1	Perceel 2
2.1	Opdrachtnemer stelt bij Implementatie van de opdracht een model Nadere overeenkomst op conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten om te hanteren gedurende de Raamovereenkomst. De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer worden expliciet niet van toepassing verklaard, ook als hier in nadere correspondentie naar wordt verwezen. Nadat dit model is voorgelegd aan en goedgekeurd door het CBR, wordt deze gehanteerd. Het CBR dient te allen tijde inzage te hebben in alle lopende en afgelopen Nadere overeenkomsten via een systeem (webportal).	Ja	Ja
2.2	De taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer naar de Flexwerker zijn die van een (juridisch) werkgever. Opdrachtnemer draagt hierbij alle administratieve	Ja	Ja

	verplichtingen en financiële risico's, die gepaard gaan met het werkgeverschap. Daaronder zijn de volgende taken en verantwoordelijkheden (niet limitatief) inbegrepen: • Het afsluiten van de getekende arbeidsovereenkomst, individuele opdrachtbevestigingen en contractbeheer; • Het uitbetalen van salaris, vakantietoeslag en overige emolumenten; • Het afdragen van werknemers- en werkgeverspremies alsmede pensioenpremies; • Het uitvoeren van wet verbetering Poortwachter en ziektebegeleiding; • Het beëindigen van de Uitzendovereenkomst met de Flexwerker		
2.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij ziekte c.q. arbeidsongeschiktheid van de Flexwerker, deze zich 'tijdig' ziekmeldt bij het CBR en Opdrachtnemer. Onder 'tijdig' wordt verstaan: dezelfde ochtend uiterlijk één uur voor aanvang van de werkzaamheden. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit.	Ja	Ja
2.4	Indien de Flexwerker voor een opdracht van tenminste drie maanden is ingehuurd, informeert Opdrachtnemer de het CBR minimaal vier weken van tevoren indien het einde van de overeengekomen inhuurperiode van de Flexwerker nadert.	Ja	Ja
2.5	Indien het CBR van mening is dat een Flexwerker van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is het CBR gerechtigd van de Opdrachtnemer te verlangen dat de Flexwerker, na onderling overleg, per omgaande wordt vervangen. Indien het CBR van mening is dat Opdrachtnemer niet binnen een redelijke termijn van een werkweek voor passende vervanging kan zorgen, dan vervalt de Individuele opdrachtbevestiging. Hieraan zijn voor het CBR geen kosten verbonden. De Flexwerker wordt vervolgens ook niet meer voorgesteld bij het CBR.	Ja	Ja
Voorstellen van Kandidaten		Perceel 1	Perceel 2
2.6	Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor Flexwerkers uitsluitend Kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via video vergaderen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.	Ja	Ja
2.7	Opdrachtnemer neemt testen af (bijvoorbeeld een online klantenservice test voor perceel 1 en een taalttest voor sommige functies in perceel 2) tijdens het sollicitatietraject om de geschiktheid van de Kandidaten te beoordelen. Deze precieze invulling van deze testen wordt tijdens de implementatie vastgesteld, maar de kosten voor deze testen dienen verdisconteerd te zijn in de omrekenfactoren.	Ja	Ja
2.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en ervaringsniveau van de bij het CBR voorgestelde Kandidaat alsmede de juiste uitgevraagde competenties. Opdrachtnemer biedt alleen Kandidaten aan die aansluiten op de Vacatures van het CBR, zowel de harde als zachte criteria.	Ja	Ja
2.9	Opdrachtnemer hanteert een standaard voorstelformulier voor het aanbieden van Kandidaten. De inhoud van dit standaard voorstelformulier wordt bij de implementatie van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer opgesteld en na akkoord van het CBR toegepast bij het voorstellen van Kandidaten. Het standaard voorstelformulier wordt samen met de CV's en motivatie aangeboden in PDF-formaat bij het CBR. Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het voorstellen van Kandidaten via een ander systeem zal gaan. Opdrachtnemer zal zich in dat geval aan de nieuwe werkwijze committeren.	Ja	Ja
2.10	Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95% met betrekking tot het binnen de gestelde termijnen kunnen aanbieden van voldoende beschikbare Kandidaten, die voldoen aan de gestelde criteria, passend bij het functieprofiel en het CBR. <u>De termijnen staan omschreven in Bijlage K: Beschrijving inhuurproces.</u>	Ja	Ja
2.11	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Flexwerker over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) beschikt, met screeningsprofiel dat wordt gedeeld door het CBR bij aanvang van de Implementatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG. Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Flexwerker, dan mag worden gestart met de inhuuropdracht zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overhandigd door Opdrachtnemer aan het CBR. Het is Opdrachtnemer dan toegestaan om de inhuuropdracht op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende factor dat deze wordt beëindigd indien de VOG niet binnen 4 weken aanwezig is. Het is niet toegestaan	Ja	Ja

	de kosten voor de VOG separaat te factureren. Deze kosten dienen onderdeel te zijn van de Omrekenfactor.		
2.12	Het CBR heeft het recht om maximaal twee keer per jaar via een steekproef te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Het CBR kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Indien het CBR gebreken constateert ten aanzien van de dossiervorming, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het indienen van een verbeterplan. Het structureel niet op orde hebben van de dossiers is in strijd met de contractvoorwaarden en kan een reden zijn voor ontbinding van de Raamovereenkomst.	Ja	Ja
Beloning van Flexwerkers		Perceel 1	Perceel 2
2.13	Het CBR stelt vast in welke salarisschaal en -trede van de CAO van het CBR de Flexwerker wordt ingeschaald. Het CBR is verplicht om juiste en volledige informatie over wijzigingen in arbeidsvoorwaarden/CAO die het CBR van toepassing zijn, tijdig te verstrekken aan Opdrachtnemer. Het CBR informeert Opdrachtnemer over de toepassing van de salarisschalen en het beloningsbeleid.	Ja	Ja
2.14	Opdrachtnemer garandeert dat Flexwerkers worden beloond conform de vastgestelde inlenersbeloning conform de CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU), waaronder toepassing van de salarisschalen van het CBR. Opdrachtnemer verschaft het CBR – op eerste verzoek – inzicht hierover in de salarisgegevens.	Ja	Ja
2.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) als de bij het CBR van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden/CAO). Het CBR wordt hier altijd over geïnformeerd dan wel geconsulteerd.	Ja	Ja
2.16	Een onkostenvergoeding –zoals een maaltijdvergoeding- kan van toepassing zijn bij het uitbetalen van de Flexwerker. Indien een onkostenvergoeding van toepassing is zal het CBR Opdrachtnemer hierover tijdig informeren.	Ja	Ja
Inzet van Flexwerkers		Perceel 1	Perceel 2
2.17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van arbeidsvoorwaardelijke vragen en mutaties van persoonsgegevens van de Flexwerker zonder tussenkomst van het CBR.	Ja	Ja
2.18	Alle door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Flexwerkers dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten, diploma's en evt. benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Kopieën van genoemde documenten worden door Opdrachtnemer bewaard en op eerste verzoek van de het CBR terstond aan de het CBR ter inzage overlegd voor zover niet in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).	Ja	Ja
2.19	De Flexwerker is of treedt bij Opdrachtnemer in dienst. Alle Flexwerkers hebben een getekende arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer waarin onder meer is opgenomen dat de arbeidsovereenkomst wordt aangemerkt als een uitzendovereenkomst (7:690 BW).	Ja	Ja
2.20	Alle door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Flexwerkers worden voorafgaand aan de aanvang van hun werkzaamheden door Opdrachtnemer geïnformeerd over operationele zaken zoals het declareren van uren, wat te doen bij ziekte etc. Bijvoorbeeld in de vorm van een handboek of 'werken bij CBR'.	Ja	Ja
2.21	Opdrachtnemer dient per Flexwerker voor aanvang van de werkzaamheden bij het CBR zorg te dragen voor een ondertekende integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring conform Bijlage M (Integriteit- en geheimhoudingsverklaring). De Flexwerker kan alléén starten met een ondertekende integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring.	Ja	Ja
Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging Nadere overeenkomst		Perceel 1	Perceel 2
2.22	Het CBR hanteert de opzegtermijn die volgens de ABU cao danwel NBBU cao in voorkomend geval voor Opdrachtnemer geldt.	Ja	Ja

3. Prijs

Omrekenfactor		Perceel 1	Perceel 2
3.1	Met betrekking tot de gevraagde omrekenfactoren het CBR de volgende eisen: De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door het CBR.	Ja	Ja

	- De omrekenfactor is niet afhankelijk van het uurloon. - De omrekenfactor betreft alle kosten en reserveringen conform het format in Bijlage I (Prijzenblad Perceel 1 (Klantenservice)) en Bijlage J (Prijzenblad Perceel 2 (Generiek)) en is inclusief bureaumarge en exclusief BTW.		
3.2	De kostprijs staat gedurende de contractperiode vast en kan alleen gewijzigd worden als er sprake is van wijziging van het werkgeversaandeel betreffende premies sociale verzekeringswetten, fiscale wetgeving, overige door de uitzendonderneming te betalen premies en pensioenpremies of ten gevolge van de invoering van nieuwe lasten of premies op grond van de wet, de meest recente CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) of enig verbindend voorschrift. Opdrachtnemer dient het CBR in een zo vroeg mogelijk stadium te informeren omtrent aankomende wijzigingen. Door te voeren wijzigingen dienen binnen vijf tien Werkdagen <u>voordat deze van kracht worden na bekendmaking van deze wijzigingen</u> per e-mail onderbouwd kenbaar te worden gemaakt aan het CBR, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd conform de opgave Bijlage I (Prijzenblad Perceel 1 (Klantenservice)) en Bijlage J (Prijzenblad Perceel 2 (Generiek)). Opdrachtnemer mag de wijzigingen pas doorvoeren na schriftelijke goedkeuring van het CBR.	Ja	Ja
3.3	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen voor correctie van de bureaumarge, welke onderdeel is van de Omrekenfactor. Opdrachtnemer mag maximaal een (1) indexeringsverzoek indienen per kalenderjaar. Gedurende het eerste jaar is het nog niet toegestaan om een indexeringsverzoek in te dienen. De eerste mogelijkheid om een prijsindexering toe te passen is eind 2023. Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek minimaal twee vier weken voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij het CBR. Het indexeringsverzoek dient een voorstel te bevatten van de huidige en de nieuwe bureaumarge op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de bureaumarge inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. De indexatie(s) die Opdrachtnemer voorstelt ten aanzien van de bureaumarge is gemaximeerd op de betreffende landelijke indexatiecijfers per dienst op Centraal Bureau van de Statistiek (https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83854NED), afgerond op twee decimalen. Opdrachtnemer is gerechtigd jaarlijks per 1 januari 2024 de bureaumarge aan te passen op basis van de CBS Zakelijke en ICT-dienstverlening, index 2015=100, van januari ten opzichte van januari van het voorafgaande jaar volgens onderstaande rekenmethode: $(\text{indexcijfer [nieuw kwartaal/maand]} - \text{indexcijfer [oud kwartaal/maand]}) / \text{indexcijfer [oud kwartaal/maand]} \times 100\%$ De aanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van het CBR. Indexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend. Na de schriftelijke goedkeuring van het CBR levert Opdrachtnemer aan het CBR een actuele lijst met de geldende bureaumarges en Omrekenfactoren. Deze worden als addendum toegevoegd aan de Raamovereenkomst (en Nadere overeenkomst(en)).	Ja	Ja
3.4	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de Flexwerkers in rekening. Hierop gelden de volgende uitzonderingen: - Indien het CBR de door de Flexwerker afgesproken te werken uren binnen vier dagen voor aanvang hiervan schriftelijk (geheel of gedeeltelijk) intrekt of de tijdstippen hiervan wijzigt, in welk geval het CBR deze uren (eveneens) zal vergoeden. Opdrachtnemer mag deze uren doorbereken. - De vaste uren die Opdrachtnemer verplicht moet aanbieden na 12 gewerkte maanden worden afgestemd en overeengekomen met het CBR. Deze vaste uren kunnen worden doorgefactureerd het CBR. Opdrachtnemer mag deze uren doorbereken.	Ja	Ja
3.5	Het Uurtarief wordt als volgt berekend: - Reguliere uren: (Bruto Uurloon x omrekenfactor) - Overuren: (Bruto Uurloon x kostprijsfactor Overuren) x toeslagpercentage Overuren - Toeslaguren: Uurtarief voor reguliere uren + (Bruto uurloon x kostprijsfactor toeslaguren x toeslagpercentage)	Ja	Ja

Overname van Flexwerkers		Perceel 1	Perceel 2
3.6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een Flexwerker, binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, 1040 uur en/of gedurende één jaar voor het CBR heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door het CBR wanneer deze dit wenst. Indien het CBR een Flexwerker wenst over te nemen die nog geen 1040 uur werkzaam is geweest, kan de Flexwerker worden overgenomen waarbij het CBR aan Opdrachtnemer uitsluitend de verschuldigde Bureau marge betaalt. Deze Bureau marge wordt als volgt berekend: 1040 uur minus de reeds gewerkte uren x nominale Bureau marge (exclusief btw).	Ja	Ja

4. Facturatie en administratie

Urenregistratie		Perceel 1	Perceel 2
4.1	De Flexwerker dient elke week de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Het CBR kan in het digitaal urenregistratiesysteem (webportal) van Opdrachtnemer uren inzien, afkeuren en achteraf door Opdrachtnemer laten corrigeren.	Ja	Ja
Facturatie		Perceel 1	Perceel 2
4.2	Opdrachtnemer heeft een contactpersoon/afdeling beschikbaar die vragen van het CBR over facturatie van Flexwerkers kan beantwoorden.	Ja	Ja
4.3	Opdrachtnemer factureert 4-wekelijks dan wel maandelijks. De facturen worden per organisatieonderdeel opgesteld.	Ja	Ja
4.4	De factuur dient aangeleverd te worden via email in pdf- en xml-formaat, waarbij de facturen beiden dezelfde naam moeten hebben. De factuur kan ook via Peppol aan het CBR beschikbaar gesteld worden.	Ja	Ja
4.5	<u>Het CBR hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van het CBR. Het CBR hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van het CBR.</u>	Ja	Ja
4.6	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitbetaling van reiskosten aan de cao van het CBR. De reiskosten worden, zonder opslag dan wel bureau marge, een-op-een aan het CBR doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur. De reiskosten worden alleen in rekening gebracht indien een Flexwerker daadwerkelijk naar een CBR locatie afreist voor het uitvoeren van de werkzaamheden.	Ja	Ja
4.7	Bruto-vergoedingen kunnen op verzoek van het CBR aan de Flexwerker worden uitbetaald. Dit kan worden doorbelast aan het CBR via een separate bruto-factor. Opdrachtnemer brengt daarbij naast de Bruto-vergoeding enkel de werkgeverslasten in rekening bij het CBR die van toepassing zijn bij Bruto-vergoedingen. De bruto-factor is gelijk aan de factor kostprijsfactor voor overuren zoals opgenomen in Bijlage I (Prijzenblad Perceel 1 (Klantenservice)) en Bijlage J (Prijzenblad Perceel 2 (Generiek)).	Ja	Ja
4.8	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: - Aantal feitelijk gewerkte uren per periode - Naam Flexwerker - Inkoopordernummer zoals door CBR afgegeven - Eventuele toeslagen dienen separaat inzichtelijk te zijn Het CBR kan nadere eisen stellen aan de facturatie. Deze factuureisen en instellingen worden tijdens de implementatieperiode afgestemd en vastgelegd. Deze afspraken kunnen tijdens de looptijd wijzigen.	Ja	Ja

5. Managementinformatie en communicatie

Managementinformatie		Perceel 1	Perceel 2
5.1	Opdrachtnemer levert kosteloos per kwartaal een rapportage in Excel aan met daarin minimaal de volgende gegevens: - Naam van de Flexwerker; - Functie zoals bekend bij het CBR; - Afdeling/divisie waar de Flexwerker werkzaam is; - Startdatum opdracht; - Einddatum opdracht;	Ja	Ja

	• Uurloon van de Flexwerker; • Fase waarin de Flexwerker werkzaam is; • Aantal gefactureerde uren (en overuren indien van toepassing); • Omzet • Separaat gefactureerde kosten; • Inleenconstructie (uitzenden, detacheren); Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Opdrachtnemer per kwartaal en cumulatief inzage in: • Het aantal ontvangen Aanvragen per afdeling • Het aantal ingevulde Aanvragen/ingezette Flexwerkers per afdeling Het CBR zal in overleg met Opdrachtnemer bepalen welke informatie aan de rapportages toegevoegd wordt. De rapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van het CBR dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen.		
5.2	Tijdens de Implementatie wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen het CBR en Opdrachtnemer bepaald. Het CBR verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.	Ja	Ja
5.3	Tijdens de Implementatie doet Opdrachtnemer een voorstel voor het rapporteren op KPI's, waar de resultaten van de Dienstverlening van Opdrachtnemer mee inzichtelijk worden gemaakt. Na goedkeuring door het CBR worden deze toegepast.	Ja	Ja
Communicatie		Perceel 1	Perceel 2
5.4	Opdrachtnemer stelt in overleg met het CBR één accountmanager aan als centraal aanspreekpunt bij het CBR en de daaronder behorende Dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met het CBR op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over de kennis en kunde met soortgelijke Opdrachten. Hij/zij beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de Dienstverlening in het kader van deze Aanbesteding op de meest optimale manier te realiseren.	Ja	Ja
5.5	Bij aanvang van de Implementatie stelt Opdrachtnemer een communicatiematrix op met overlegmomenten op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Na goedkeuring door het CBR wordt deze jaarlijks toegepast en indien nodig aangepast. In de communicatiematrix wordt vastgelegd welke onderwerpen op welk niveau worden besproken en met welke frequentie. Tijdens deze overleggen komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid contactpersonen van het CBR • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken • Klachtenregistratie en behandeling • Functioneren contactpersoon Opdrachtnemer en aanspreekpunten voor het CBR • Leveringsbetrouwbaarheid	Ja	Ja
5.6	Opdrachtnemer is op alle werkdagen (ma – vr) tijdens kantooruren van 08.00 uur tot 17.00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar voor zowel het CBR als Flexwerkers.	Ja	Ja

6. Einde Dienstverlening

		Perceel 1	Perceel 2
6.1	Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de Raamovereenkomst.	Ja	Ja
6.2	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitie manager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De opgestelde exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de Raamovereenkomst. De exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Raamovereenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged.	Ja	Ja

	Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de transitie van Flexwerkers.		
--	---	--	--